

QUADRO AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - IDSA - Junho - Dezembro 2011

Departamento: **Secretaria Regional do Trabalho e Solidariedade Social** Mai-12
 Organismo: **Instituto para o Desenvolvimento Social dos Açores, IPRA** v.2_Set.2011

Missão: Assegurar, na Região Autónoma dos Açores, a gestão dos regimes de segurança social, o reconhecimento dos direitos e o cumprimento das obrigações nos domínios das contribuições e prestações sociais, visando garantir o acesso a todos os cidadãos.
 Promover coesão sócio-familiar, o desenvolvimento pessoal, social e local e a proteção dos grupos mais vulneráveis contribuindo para a prevenção e luta contra pobreza e exclusão social nos Açores.

Visão: Garantir a protecção social dos cidadãos.

Objectivos Estratégicos Primários(OEP):

OEP 1: Intervenção Social realizada de forma integrada, sistémica e territorializada com capacidade de adaptação contínua às necessidades das diferentes comunidades, das famílias e dos indivíduos.

OEP 2: Melhorar o desempenho nas prestações.

OEP 3: Aumentar o grau de cumprimento contributivo.

OEP 4: Promoção da proximidade e da acessibilidade aos serviços de acção social, através de um processo de atendimento, acompanhamento social, intervenção psicossocial e da gestão integrada em articulação com os serviços da S.R.T.S.S., as IPSS e outras entidades públicas locais e entidades privadas prestadoras de serviços e fornecedoras de bens ao IDSA;

OEP 5: Melhorar e uniformizar a qualidade do serviço prestado.

OEP 6: Aumentar a eficiência dos serviços.

OEP 7: Promoção e desenvolvimento de um sistema de observação social e qualificação dos recursos humanos do Sistema de Acção Social dos Açores

Objectivos Estratégicos Subsidiários	Objectivos operacionais	Realizado Ano 2010 (ano n-1)	Meta Ano 2011	Indicador/Fórmula	Concretização			Desvios
					Resultado	Classificação		
						Superou	Atingiu	

EFICÁCIA	Ponderação		40%	4,59				
-----------------	-------------------	--	------------	-------------	--	--	--	--

OB 1	Ponderação de 20%		20,0%	5				
Melhorar o acesso às prestações do Regime Especial de Previdência	Disponibilizar as bases de dados das quotizações referentes aos beneficiários do Regime Especial de Previdência. Peso 100%	2011-11-30	Data de conclusão Indicador 1 Supera <25-11-2011 Atinge [25-11 a 31-01-2011] Não Atinge >31-11-2011				5	
OB2	Ponderação de 20%		20,0%	5				
Promover o reequilíbrio orçamental no financiamento das I.P.S.S. e respectivos ajustamentos nos Acordos/Protocolos de Cooperação	Apresentar um estudo comparativo entre os Quadros Tipo de Pessoal e de Funcionamento para cada tipo de valência e os quadros de pessoal e de funcionamento aprovados. Peso 100%	2011-06-30	Data de apresentação do estudo Indicador 2 Supera <25-06-2011 Atinge [25-06 a 30-06-2011] Não Atinge >30-06-2011	Estudo elaborado e entregue a 14 de Junho de 2011			5	
OB 3	Ponderação de 15%		15,0%	5				
Melhorar a informação relativa às pensões	Iniciar o processo de transferência dos requerimentos dos cálculos prováveis de pensão em suporte digital. Peso 100%	30% a 50%	(\sum N.º de processos de cálculos prováveis de pensões transferidos/ \sum N.º de processos de cálculos prováveis de pensões transferidos em suporte digital)*100 Indicador 3 Atinge [30% a 50%]; não atinge <30%; supera: >50%	(620/1168) X 100 = 53,08%			5	
OB 4	Ponderação 10%		10,0%	5				
Melhorar o acesso ao Complemento Regional de Pensão (CRP)	Reduzir, em 2011, o número de beneficiários do CRP obrigados a fazer prova de residência e de rendimentos. Peso 100%	30% a 40%	(N.º Benef. CRP obrigados a fazer prova de res. e de rend. em 2011-N.º Benef. CRP obrigados a fazer prova de res. e de rend. em 2010/N.º Benef. CRP obrigados a fazer prova de res. e de rend. em 2011)* 100 Indicador 4 Atinge[30% a 40%]; ; não atinge <30%;; supera: >40%	((1944 – 3802) / 3802) X 100 = 48,87%			5	

Objectivos Estratégicos Subsidiários	Objectivos operacionais	Realizado Ano 2010 (ano n-1)	Meta Ano 2011	Indicador/Fórmula	Concretização			Desvios
					Resultado	Classificação		
						Superou	Atingiu	
OB 5	Ponderação 15%		15,0%		3,6			
Prevenir e reduzir o incumprimento contributivo.	Deslocar equipas inspectivas às ilhas de Santa Maria, S. Jorge, Graciosa, Pico, Flores e Corvo.	10 a 15 deslocações.		Nº de deslocações realizadas.	13 deslocações		3	
	Peso 70%		70,0%	Indicador 5 Atinge: [10 a 15]; não atinge:< 10; supera:> 15				
	Reduzir o tempo entre a análise dos processo de contra-ordenações e as respectivas notificações.	De 15 para 8 dias		\sum Nº de processos de contra-ordenações analisados/ \sum Nº de dias decorridos entre a análise e a respectiva notificação.	241 /74=3,26	5		
	Peso 30%		30,0%	Indicador 6 Atinge:[12 a 8];não atinge: >12 ; supera:<8				
OB 6	Ponderação de 10%		10,0%		5			
Implementar os instrumentos e procedimentos de tratamento estatístico global, com vista à monitorização das acções do IDSA	Implementar um instrumento de uniformização e informação estatística global.	2011-12-31		Data de implementação				
	Peso 100%			Indicador 7 Supera <25-12-2011 Atinge [25-12 a 31-12-2011] Não Atinge >31-01-2012	Instrumento de monitorização de dados estatísticos do Departamento de Desenvolvimento Social concluído a 09 de Dezembro	5		
OB 7	Ponderação de 10%		10,0%		3			
Uniformizar todos os instrumentos de registo utilizados pelas Equipas de Apoio aos Tribunais	Apresentar um instrumento de registo uniforme.	2011-12-31		Data de apresentação	Informa-se que no dia 27 de Dezembro de 2011 (Distribuição SGC0410/2011/56179) foi dado conhecimento às Equipas de Assessoria Técnica aos Tribunais – Área Tutelar Cível da Região		3	
	Peso 100%			Indicador 8 Supera <25-12-2011 Atinge [25-12 a 31-12-2011] Não Atinge >31-12-2011				
EFICIÊNCIA		Ponderação	30%		2,20			
OB 8	Ponderação de 20%		20,0%		1			
Reduzir o tempo médio de atribuição das pensões e complementos.	Manter o tempo médio de conclusão dos processos de Pensão Social de Velhice.	36 a 40 dias		\sum (N.º dias de conclusão de cada processo de pensão social de velhice)/N.º de processos de pensão social de velhice concluídos.	2623 / 57 = 46,00		1	
	Peso 100%			Indicador 9 Atinge:[36 a 40 dias]; não atinge:>40 dias; supera:< 36 dias				
OB 9	Ponderação de 20%		20,0%		3			
Melhorar o sistema de informação financeira e de restituições de contribuições	Preparar o processo de restituição, às Entidades Empregadoras e Entidades Não Empregadoras de contribuições pagas indevidamente, após a disponibilização dos valores no Sistema de Informação da Segurança Social (SISS).	7 a 10 dias.		\sum da média do nº de dias decorridos entre a disponibilização dos valores no SISS e a a restituição/ \sum dos processos de restituição de contribuições.	1142 /130=8,78		3	
	Peso 100%			Indicador 10 Atinge:[7 a 10 dias]; não atinge:>10; supera:<7				

Objectivos Estratégicos Subsidiários	Objectivos operacionais	Realizado Ano 2010 (ano n-1)	Meta Ano 2011	Indicador/Fórmula	Resultado	Concretização			Desvios
						Classificação			
						Superou	Atingiu	Não Atingiu	
OB 10	Ponderação de 20%		20,0%		1				
Elaborar proposta de um sistema regional de informação e inscrição dirigido à população em geral, no âmbito do Acolhimento Familiar, Apadrinhamento e da Adopção	Apresentar uma proposta para o Sistema Regional de Informação e Inscrição. Peso 100%		2011-08-31	Data de apresentação da proposta Indicador 11 Supera <25-08-2011 Atinge [25-08 a 31-08-2011] Não Atinge >31-08-2011					1
OB 11	Ponderação de 20%		20,0%		1				
Implementar o projecto de prevenção da pobreza infantil, constituído pelos seguintes módulos: identificação geral, criação do programa, melhoria da coordenação entre N.L.I. e C.P.C.J. e parcerias	Implementar o Projecto em causa. Peso 100%		2011-12-31	Data de implementação Indicador 12 Supera <25-12-2011 Atinge [25-12 a 31-12-2011] Não Atinge >31-12-2011					1
OB 12	Ponderação de 20%		20,0%		5				
Melhorar a gestão da frota automóvel	Apresentar um plano de melhoria. Peso 50%		2011-11-30	Data de apresentação do plano Indicador 13 Supera <25-11-2011 Atinge [25-11 a 30-11-2011]	O plano foi apresentado em Julho de 2011 Não Atinge >30-11-2011				5
	Implementar o plano de melhoria. Peso 50%		2011-12-31	Data de implementação do plano Indicador 14 Supera <25-12-2011 Atinge [25-12 a 31-12-2011]	O plano foi implementado em 01/09/2011 Não Atinge >31-12-2011				5
QUALIDADE		Ponderação	30%		4,20				
OB 13	Ponderação 40%		40,0%		3				
Formar e requalificar os recursos humanos	Promover acções de formação interna na área do negócio da segurança social. Peso 100%		2 a 4 Acções de Formação.	Número de Acções de Formação realizadas. Indicador 15 Atinge:[2 a 4]; não atinge:<2; supera:>4	Realizaram-se 3 acções de formação				3
OB 14	Ponderação 60%		60,0%		5				
Incrementar o processo de gestão documental	Alargar o Sistema de Gestão de Correspondência às Unidades de Atendimento. Peso 100%		30 a 40%	Porcentagem de Unidades de Atendimento com Sistema de Gestão de Correspondência Indicador 16 Atinge:[30% a 40%]; não atinge <30% supera:>40%	Todas as unidades de atendimento têm SGC e utilizam o mesmo de acordo com os procedimentos definidos				5

Objectivos Estratégicos Subsidiários	Objectivos operacionais	Realizado Ano 2010 (ano n-1)	Meta Ano 2011	Indicador/Fórmula	Concretização			Desvios
					Resultado	Classificação		
						Superou	Atingiu	

Justificação para os desvios:

Meios disponíveis:

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção Superior	20x3	60	60	
Dirigentes - Direcção Intermédia	16x17	272	272	
Coordenadores	9x55	495	495	
Técnicos Superiores	12x103	1236	1236	
Assistente Técnico	8x392	3136	3136	
Assistentes Operacionais	5x44	220	220	
TOTAL		5419	5419	

Recursos Financeiros

Orçamento IDSA	Estimado (€)	Realizado	Desvio
Prestações Sociais	99.684.852,64 €	98.635.702,43 €	-1.049.150,21 €
Transferências para Instituições s/fins lucrativos	290.136,00 €	267.183,55 €	-22.952,45 €
Plano	4.907.185,00 €	4.849.129,25 €	-58.055,75 €
Funcionamento	16.751.423,75 €	15.688.944,63 €	-1.062.479,12 €
TOTAL	121.633.597,39 €	119.440.959,86 €	-2.192.637,53 €

Avaliação final do serviço	Parâmetro	Eficácia	Eficiência	Qualidade
	Ponderação		40%	30%
Resultado		4,59	2,20	4,20
Resultado Global do Serviço		3,76		
Avaliação final do serviço		Bom	Satisfatório	Insuficiente
			X	

Proposta de menção de desempenho:

Com base nos resultados desta auto-avaliação propõe-se a menção de desempenho de SATISFATÓRIO para o IDSA-IPRA, relativa ao ano de 2011.

Listagem das fontes de verificação

Objectivo 1	Indicador 1	Base de dados respectiva
Objectivo 2	Indicador 2	Estudo atinente
Objectivo 3	Indicador 3	Número de processos
Objectivo 4	Indicador 4	Ficheiros enviados aos CTT
Objectivo 5	Indicador 5	Folhas de deslocações
Objectivo 6	Indicador 6	Processos de contra-ordenações
Objectivo 7	Indicador 7	Plataforma criada
Objectivo 8	Indicador 8	Listagem dos instrumentos de registo
Objectivo 9	Indicador 9	Consulta do sistema
Objectivo 10	Indicador 10	Processos de restituições
Objectivo 11	Indicador 11	Sistema atinente
Objectivo 12	Indicador 12	Projecto atinente
Objectivo 13	Indicador 13	Instrumento criado
Objectivo 14	Indicador 14	Mapas de registo
Objectivo 15	Indicador 15	Acções realizadas
Objectivo 16	Indicador 16	Sistema de Gestão de Correspondência